

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan nyata dalam kehidupan masyarakat. Hampir seluruh aktivitas sehari-hari kini semakin bergantung pada teknologi, mulai dari berkomunikasi, mencari informasi, belajar, bekerja, hingga memenuhi kebutuhan hidup. Kehadiran internet, telepon pintar, dan berbagai aplikasi digital membuat masyarakat semakin terbiasa dengan pola hidup yang lebih cepat, praktis, dan efisien. Kondisi ini menunjukkan bahwa teknologi tidak lagi hanya berfungsi sebagai alat bantu, tetapi telah menjadi bagian penting dalam kehidupan modern. Menurut (Laudon & Laudon, 2018), perkembangan teknologi informasi mampu membantu individu maupun organisasi dalam meningkatkan efisiensi dan mempermudah pelaksanaan berbagai aktivitas. Hal tersebut sejalan dengan kondisi di Indonesia, di mana penggunaan internet terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia,(2025), jumlah pengguna internet di Indonesia menunjukkan tren yang terus bertambah, yang menandakan bahwa masyarakat semakin akrab dengan penggunaan teknologi digital dalam berbagai bidang kehidupan (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2025a).

Perkembangan teknologi juga mengubah cara masyarakat menjalani aktivitas sehari-hari. Kegiatan yang sebelumnya banyak dilakukan secara manual kini mulai beralih ke sistem digital yang dinilai lebih mudah dan fleksibel. Masyarakat semakin terbiasa menyesuaikan diri dengan perubahan perilaku konsumen di era digital. Menurut Kotler & Keller (2016), perkembangan teknologi digital telah memengaruhi cara konsumen berinteraksi dan mengambil keputusan karena teknologi memberikan akses yang lebih cepat terhadap berbagai kebutuhan. Selain itu, Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia menegaskan bahwa transformasi digital menjadi salah satu langkah penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan efisiensi di berbagai sektor. Dengan demikian, perkembangan teknologi dapat dipahami sebagai fenomena umum yang menjadi dasar terjadinya perubahan perilaku masyarakat pada era digital saat ini (Kementrian Komunikasi dan Digital RI, 2025).

Selain memengaruhi perilaku masyarakat, perkembangan teknologi juga memberikan dampak yang cukup besar terhadap perilaku usaha, termasuk usaha skala kecil seperti UMKM. Di tengah perubahan perilaku konsumen yang semakin akrab dengan sistem digital, pelaku usaha dituntut untuk mampu beradaptasi agar tetap relevan dan mampu bersaing. Pemanfaatan teknologi oleh pelaku usaha saat ini tidak hanya digunakan sebagai sarana promosi, tetapi juga mulai dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses transaksi, dan

memberikan kemudahan pada konsumen. Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia menyatakan bahwa transformasi digital menjadi salah satu langkah penting dalam meningkatkan efisiensi dan mendorong pertumbuhan ekonomi nasional di berbagai sektor. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi telah menjadi penting dalam mendukung perubahan aktivitas ekonomi masyarakat dan pelaku usaha. Dengan demikian, fenomena umum perkembangan teknologi tidak hanya memengaruhi cara masyarakat beraktivitas, tetapi juga mulai mengarahkan perubahan pada sistem layanan dan transaksi yang semakin berbasis digital (Kementrian Komunikasi dan Digital RI, 2025).

Perubahan pola transaksi masyarakat dari penggunaan uang tunai menuju pembayaran non tunai merupakan salah satu bentuk nyata dari transformasi digital dalam aktivitas ekonomi modern. Perkembangan ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak lagi hanya menilai transaksi dari sisi keberhasilan pembelian suatu produk, tetapi juga mulai mempertimbangkan kecepatan, kenyamanan, dan efisiensi dalam proses pembayaran. Pembayaran non tunai dinilai mampu memberikan kemudahan karena transaksi dapat dilakukan secara lebih praktis tanpa harus membawa uang fisik, menunggu uang kembalian, maupun melakukan perhitungan tunai secara langsung. Dalam kehidupan sehari-hari, perubahan ini semakin terlihat pada berbagai aktivitas konsumsi, mulai dari pembelian makanan dan minuman, kebutuhan rumah tangga, pembayaran transportasi, hingga transaksi pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Menurut Bank

Indonesia (2023), sistem pembayaran digital dan transaksi non tunai memiliki peran penting dalam mendukung efisiensi ekonomi serta mempercepat integrasi masyarakat ke dalam ekosistem keuangan digital. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran non tunai tidak hanya menjadi inovasi teknologi, tetapi juga telah berkembang menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat modern yang semakin mengutamakan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi. Sejalan dengan itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjelaskan bahwa transformasi digital di sektor keuangan telah mendorong perubahan perilaku masyarakat menuju pemanfaatan layanan keuangan yang lebih praktis, aman, dan mudah diakses melalui perangkat digital. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa sistem pembayaran non tunai semakin diterima oleh masyarakat karena sesuai dengan kebutuhan transaksi yang serba cepat pada era digital saat ini (Bank Indonesia, 2023).

Seiring dengan meningkatnya penggunaan pembayaran non tunai di tengah masyarakat, perkembangan teknologi pembayaran digital di Indonesia juga menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya masyarakat yang memanfaatkan berbagai layanan pembayaran digital seperti OVO, DANA, GoPay, ShopeePay, serta instrumen uang elektronik lainnya dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Kehadiran berbagai platform tersebut memberikan kemudahan bagi konsumen karena proses pembayaran dapat dilakukan secara lebih cepat, praktis, dan efisien tanpa harus bergantung

sepenuhnya pada uang tunai. Berdasarkan data Bank Indonesia, transaksi uang elektronik di Indonesia terus menunjukkan tren peningkatan, yang menandakan bahwa masyarakat semakin terbiasa menggunakan instrumen pembayaran digital dalam berbagai aktivitas ekonomi. Selain itu, hasil survei Jakpat yang dipublikasikan oleh Databoks Katadata menunjukkan bahwa dompet digital menjadi salah satu layanan keuangan digital yang paling banyak digunakan masyarakat Indonesia untuk pembayaran. Kondisi ini menunjukkan bahwa pembayaran digital telah menjadi bagian dari perubahan perilaku transaksi masyarakat pada era modern. Berdasarkan perkembangan tersebut, beberapa metode pembayaran digital yang umum digunakan masyarakat dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut (Bank Indonesia, 2023).

Tabel 1.1 Metode Pembayaran Digital yang Umum Digunakan Masyarakat Indonesia

No.	Metode Pembayaran Digital	Keterangan
1.	Dompot Digital (OVO, DANA, GoPay, ShopeePay)	Banyak digunakan untuk transaksi harian karena praktis dan mudah diakses
2.	<i>Mobile Banking</i>	Umum digunakan untuk transfer, pembayaran tagihan, dan transaksi digital lainnya
3.	QRIS	Digunakan pada berbagai merchant, termasuk UMKM dan usaha ritel modern
4.	Kartu Debit/Kredit	Digunakan untuk transaksi tertentu, terutama pada merchant formal
5.	Transfer Bank	Masih digunakan pada transaksi nominal tertentu atau pembayaran jarak jauh

Sumber: Data diolah peneliti berdasarkan Bank Indonesia dan Databoks Katadata (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat diketahui bahwa metode pembayaran digital yang digunakan masyarakat semakin beragam. Kondisi ini

menunjukkan bahwa sistem pembayaran di Indonesia telah berkembang cukup pesat. Namun, beragamnya metode pembayaran juga menimbulkan kebutuhan akan sistem yang lebih sederhana, efisien, dan terintegrasi agar konsumen tidak perlu menyesuaikan metode pembayaran dengan platform tertentu. Dalam konteks ini, QRIS menjadi relevan karena mampu menyatukan berbagai aplikasi pembayaran digital dalam satu kode yang lebih praktis. Dengan demikian, perkembangan berbagai metode pembayaran digital menjadi landasan penting yang menunjukkan bahwa masyarakat mulai beradaptasi dengan ekosistem transaksi digital, sehingga penggunaan QRIS menjadi semakin relevan untuk dibahas lebih lanjut.

Tabel 1.2 Data Perkembangan Jumlah Pengguna QRIS Tahun 2023-April 2026

No	Periode	Jumlah Pengguna QRIS	Pertumbuhan
1	2023	190	-
2	2024	188	Menurun
3	2025	210	Meningkat
4	Jan - April 2026	56	-

Sumber: Data diolah peneliti berdasarkan data pengguna QRIS (2026)

Berdasarkan Tabel 1.2, dapat diketahui bahwa jumlah pengguna QRIS dalam beberapa tahun terakhir mengalami perkembangan yang bersifat fluktuatif. Pada tahun 2023, jumlah pengguna QRIS tercatat sebanyak 190 pengguna, kemudian mengalami sedikit penurunan pada tahun 2024 menjadi 188 pengguna. Selanjutnya, pada tahun 2025 jumlah pengguna QRIS kembali mengalami peningkatan hingga mencapai 210 pengguna. Sementara itu, pada periode Januari hingga April 2026 jumlah pengguna QRIS tercatat sebanyak 56 pengguna. Perubahan jumlah

pengguna tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan QRIS terus mengalami perkembangan sejalan dengan meningkatnya penggunaan sistem pembayaran digital dalam aktivitas transaksi masyarakat. Meskipun terdapat perubahan jumlah pengguna pada setiap periode, QRIS tetap menunjukkan eksistensinya sebagai salah satu alternatif pembayaran digital yang mampu memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses transaksi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan QRIS tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut, terutama melalui persepsi mengenai kemudahan penggunaan dan manfaat yang diperoleh. Hal ini sejalan dengan penelitian (Sholihah & Nurhapsari, 2023b) yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) berperan dalam membentuk intensi penggunaan QRIS. Selain itu, penelitian (Rahimi et al., 2024) menunjukkan bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan QRIS, yang berarti bahwa semakin mudah suatu sistem pembayaran digital dipahami dan digunakan, maka semakin tinggi pula kemungkinan pengguna untuk memanfaatkan teknologi tersebut dalam kegiatan transaksi.

Perkembangan sistem pembayaran digital di Indonesia semakin diperkuat dengan hadirnya QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) sebagai standar kode QR nasional yang diluncurkan oleh Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI).

Kehadiran QRIS menjadi salah satu bentuk inovasi penting dalam sistem pembayaran digital karena mampu menyatukan berbagai aplikasi pembayaran berbasis QR ke dalam satu kode yang sama, sehingga transaksi menjadi lebih praktis, efisien, dan mudah digunakan oleh masyarakat maupun pelaku usaha. Sebelum adanya QRIS, konsumen sering kali harus menyesuaikan aplikasi pembayaran dengan jenis kode QR yang tersedia pada merchant tertentu. Namun setelah QRIS diterapkan, satu kode QR dapat digunakan oleh berbagai aplikasi pembayaran yang telah terhubung dalam sistem, sehingga proses transaksi menjadi lebih sederhana. Kondisi ini membuat QRIS semakin relevan dalam mendukung ekosistem pembayaran digital di Indonesia, khususnya pada sektor usaha kecil dan menengah yang membutuhkan sistem pembayaran yang mudah diterapkan. Bank Indonesia menjelaskan bahwa QRIS dirancang untuk mendukung sistem pembayaran yang cepat, mudah, murah, aman, dan andal (*CEMUMUAH*), sehingga keberadaannya diharapkan mampu memperluas inklusi keuangan dan mempercepat digitalisasi transaksi di berbagai lapisan masyarakat (Bank Indonesia, 2024).

Seiring dengan perkembangannya, penggunaan QRIS di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat. Data Bank Indonesia pada Triwulan II Tahun 2024 menunjukkan bahwa transaksi QRIS tumbuh sebesar 226,54% (*year on year*), dengan jumlah pengguna mencapai 50,50 juta dan jumlah merchant mencapai 32,71 juta. Selain itu, berdasarkan data yang dipublikasikan Databoks Katadata yang mengutip Asosiasi Sistem

Pembayaran Indonesia (ASPI), jumlah merchant QRIS pada akhir Desember 2024 telah mencapai sekitar 36 juta merchant, yang menunjukkan bahwa penggunaan QRIS terus berkembang secara signifikan dan semakin luas diterapkan di berbagai daerah. Meningkatnya jumlah pengguna dan merchant QRIS tersebut menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbuka terhadap sistem pembayaran digital yang terintegrasi dan mudah digunakan. Di sisi lain, perkembangan QRIS juga memberikan peluang besar bagi pelaku UMKM karena mampu membantu mempercepat proses transaksi, memudahkan pencatatan pembayaran, serta menyesuaikan layanan usaha dengan perubahan perilaku konsumen yang semakin terbiasa dengan pembayaran digital. Dengan demikian, pertumbuhan QRIS secara nasional menunjukkan bahwa sistem pembayaran berbasis QR telah menjadi bagian penting dalam aktivitas ekonomi masyarakat, sehingga menarik untuk dikaji lebih lanjut pada tingkat usaha kecil, termasuk dalam konteks penggunaan QRIS pada UMKM SRC Sugianto di Ngawi (Bank Indonesia, 2023).

Tabel 1.2 Data Perkembangan QRIS di Indonesia

No.	Indikator	Data
1.	Pertumbuhan transaksi QRIS (Triwulan II 2024)	226,54% (yoy)
2.	Jumlah pengguna QRIS (Triwulan II 2024)	50,50 juta pengguna
3.	Jumlah merchant QRIS (Triwulan II 2024)	32,71 juta merchant
4.	Jumlah merchant QRIS (Akhir Desember 2024)	± 36 juta merchant

Sumber: Bank Indonesia, InfoPublik/MENPAN RB, dan Databoks Katadata (2024–2025), diolah peneliti

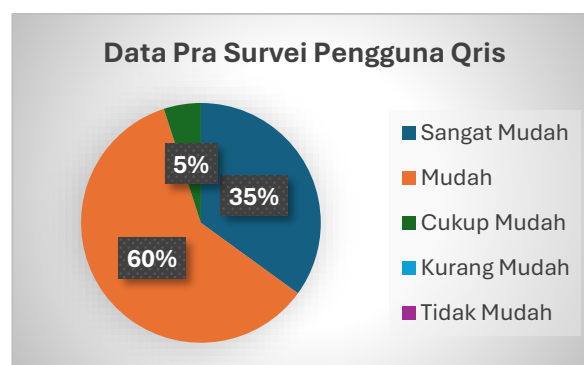
Berdasarkan Tabel 1.3, dapat diketahui bahwa perkembangan QRIS di Indonesia menunjukkan tren yang sangat positif. Peningkatan jumlah

pengguna, merchant, dan transaksi QRIS menunjukkan bahwa sistem pembayaran berbasis kode QR semakin diterima oleh masyarakat dan pelaku usaha. Kondisi ini memperlihatkan bahwa QRIS tidak hanya berkembang sebagai inovasi teknologi, tetapi juga telah menjadi bagian dari perubahan perilaku transaksi masyarakat yang semakin mengarah pada penggunaan sistem pembayaran digital. Dengan demikian, pertumbuhan QRIS secara nasional menjadi landasan yang kuat untuk melihat bagaimana sistem pembayaran digital tersebut diterapkan pada tingkat usaha kecil, termasuk pada UMKM SRC Sugianto di Ngawi (Bank Indonesia, 2023).

Perkembangan QRIS yang semakin pesat secara nasional menunjukkan bahwa sistem pembayaran berbasis kode QR telah menjadi salah satu bentuk inovasi yang banyak digunakan dalam aktivitas ekonomi masyarakat. Namun demikian, pada tingkat usaha kecil seperti UMKM, penggunaan QRIS tidak selalu langsung menjadi metode pembayaran utama bagi seluruh konsumen. Dalam praktiknya, masih terdapat konsumen yang lebih terbiasa menggunakan uang tunai saat bertransaksi, meskipun fasilitas pembayaran digital telah tersedia. Kondisi tersebut juga terlihat pada UMKM SRC Sugianto di Ngawi, yang telah menyediakan layanan pembayaran melalui QRIS sebagai salah satu alternatif transaksi bagi konsumen. Kehadiran QRIS pada UMKM SRC Sugianto menunjukkan bahwa pelaku usaha telah mulai beradaptasi dengan perkembangan sistem pembayaran digital dan berupaya menyesuaikan layanan usaha dengan kebutuhan konsumen yang semakin beragam. Akan tetapi, ketersediaan

fasilitas pembayaran digital tidak selalu diikuti oleh tingkat penggunaan yang sama oleh seluruh konsumen, karena penggunaan QRIS dapat dipengaruhi oleh kebiasaan transaksi, kenyamanan, persepsi kemudahan, dan manfaat yang dirasakan oleh masing-masing konsumen.

Untuk mengetahui kondisi awal penggunaan QRIS pada objek penelitian, peneliti melakukan observasi awal dan wawancara singkat terhadap beberapa konsumen yang melakukan transaksi di UMKM SRC Sugianto. Berdasarkan hasil observasi tersebut, diperoleh gambaran bahwa sebagian konsumen masih lebih sering menggunakan pembayaran tunai dibandingkan QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Namun demikian, sebagian konsumen lainnya mulai menggunakan QRIS karena dinilai lebih mudah, praktis, dan mempermudah proses transaksi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan QRIS pada konsumen UMKM SRC Sugianto masih belum sepenuhnya merata, sehingga menarik untuk diteliti lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS pada konsumen.



Gambar 1.1 Data Pra Survei Pengguna QRIS pada Umum
Sumber: Data Pra-Survei Peneliti (2026)

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan terhadap 20 konsumen UMKM SRC Sugianto, diperoleh gambaran mengenai persepsi konsumen terhadap penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital. Hasil pra-survei menunjukkan bahwa pada aspek *perceived ease of use*, sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kemudahan penggunaan QRIS, di mana konsumen menilai bahwa QRIS mudah digunakan dalam membantu proses transaksi. Selain itu, pada aspek *perceived usefulness*, sebagian besar responden juga menyatakan bahwa penggunaan QRIS memberikan manfaat dalam aktivitas transaksi karena dapat memberikan kemudahan, mempercepat proses pembayaran, dan mengurangi ketergantungan terhadap uang tunai. Pada aspek minat menggunakan, mayoritas responden menunjukkan keinginan untuk tetap menggunakan QRIS pada transaksi berikutnya di UMKM SRC Sugianto, meskipun masih terdapat sebagian kecil konsumen yang memiliki tingkat minat penggunaan yang lebih rendah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerimaan QRIS sebagai teknologi pembayaran digital tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan fasilitas pembayaran, tetapi juga berkaitan dengan persepsi konsumen terhadap kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta minat untuk menggunakan teknologi tersebut. Kondisi ini sejalan dengan penelitian (Sholihah & Nurhapsari, 2023b) yang menunjukkan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap intensi penggunaan QRIS, sehingga semakin mudah dan bermanfaat suatu sistem pembayaran digital dirasakan oleh pengguna,

maka semakin tinggi pula kecenderungan pengguna untuk memanfaatkannya. Selain itu, penelitian (Rahimi et al., 2024) juga menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap penggunaan QRIS, yang mengindikasikan bahwa kemudahan dalam memahami dan mengoperasikan sistem pembayaran digital menjadi salah satu faktor penting dalam mendorong penggunaan QRIS oleh konsumen.

Dalam penelitian ini, penggunaan QRIS diposisikan sebagai variabel terikat (Y) karena variabel ini menggambarkan penggunaan QRIS oleh konsumen saat bertransaksi. Penggunaan QRIS tidak hanya dipahami sebagai pengetahuan konsumen terhadap keberadaan QRIS, tetapi lebih menekankan pada penggunaan QRIS oleh konsumen dalam melakukan transaksi sebagai metode pembayaran pada saat melakukan pembelian. Jika dikaitkan dengan kondisi di lapangan, hasil pra-penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS pada konsumen masih belum sepenuhnya merata, karena sebagian konsumen masih lebih sering menggunakan pembayaran tunai dibandingkan QRIS. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan QRIS pada konsumen UMKM SRC Sugianto masih berada pada tahap berkembang. Hasil penelitian ini mendukung temuan (Niken Widowati & Khusaini, 2022) yang menyatakan bahwa adopsi QRIS pada UMKM dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan pengguna. Dengan demikian, penggunaan QRIS oleh konsumen sangat bergantung pada persepsi mereka terhadap kemudahan operasional serta nilai manfaat yang diberikan dalam proses transaksi. Berdasarkan

uraian tersebut, penggunaan QRIS menjadi variabel yang relevan untuk diteliti karena menggambarkan tingkat adopsi dan pemanfaatan sistem pembayaran QRIS oleh konsumen dalam kegiatan transaksi. Variabel ini mencerminkan perilaku konsumen dalam menggunakan teknologi pembayaran digital sebagai alternatif metode pembayaran pada saat melakukan pembelian.

Perbedaan antara konsumen yang masih memilih pembayaran tunai dan konsumen yang mulai beralih ke QRIS menunjukkan bahwa penggunaan QRIS tidak terjadi secara otomatis pada seluruh konsumen. Dalam praktiknya, penggunaan QRIS kemungkinan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti apakah sistem tersebut dianggap mudah digunakan, apakah penggunaannya dirasa bermanfaat, serta seberapa besar minat konsumen untuk menggunakan pembayaran digital dalam aktivitas belanja. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun QRIS sudah tersedia di UMKM SRC Sugianto, belum semua konsumen memiliki pandangan dan kesiapan yang sama dalam menggunakannya. Ada konsumen yang merasa QRIS membantu dan mempermudah transaksi, tetapi ada juga yang tetap memilih pembayaran tunai karena sudah lebih terbiasa dalam aktivitas belanja sehari-hari. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Ramayanti et al., 2025) yang menunjukkan bahwa niat atau minat menggunakan QRIS berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aktual QRIS. Selain itu, penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa berbagai faktor perilaku pengguna berkontribusi dalam membentuk minat

menggunakan, yang pada akhirnya mendorong penggunaan QRIS dalam kegiatan transaksi. Oleh karena itu, untuk menjelaskan fenomena penggunaan QRIS pada konsumen UMKM SRC Sugianto secara lebih mendalam, penelitian ini menggunakan variabel *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan minat menggunakan sebagai faktor yang diduga memengaruhi penggunaan QRIS.

Jika dilihat dari kondisi di lapangan, persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) menjadi salah satu hal yang cukup penting dalam menjelaskan penggunaan QRIS pada konsumen UMKM SRC Sugianto. Sebagian konsumen kemungkinan merasa bahwa QRIS mudah digunakan karena proses pembayarannya cukup sederhana, hanya dengan membuka aplikasi pembayaran, memindai kode QR, lalu menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat. Namun, bagi sebagian konsumen lainnya, penggunaan QRIS bisa saja masih dianggap kurang praktis, terutama jika mereka belum terbiasa menggunakan aplikasi pembayaran digital, kurang memahami langkah-langkah penggunaannya, atau merasa lebih nyaman menggunakan uang tunai yang sudah biasa dipakai dalam aktivitas belanja sehari-hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kemudahan yang dirasakan oleh konsumen terhadap QRIS dapat berbeda-beda, sehingga berpotensi memengaruhi penggunaan QRIS oleh konsumen saat bertransaksi. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Sholihah & Nurhapsari, 2023b) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap intensi penggunaan

QRIS pada UMKM. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin mudah suatu sistem pembayaran digital untuk dipahami dan dioperasikan, maka semakin tinggi pula minat pengguna untuk memanfaatkan QRIS dalam melakukan transaksi. Hasil penelitian ini juga didukung oleh temuan (Rahimi et al., 2024) yang menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap penggunaan QRIS. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa semakin mudah sistem pembayaran digital digunakan dan dipahami oleh konsumen, maka semakin tinggi kecenderungan mereka untuk memanfaatkan QRIS dalam melakukan transaksi. Oleh karena itu, persepsi kemudahan penggunaan menjadi salah satu variabel penting dalam penelitian ini untuk menjelaskan penggunaan QRIS pada konsumen UMKM SRC Sugianto.

Jika dilihat dari kondisi di lapangan, persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) menjadi salah satu hal yang penting dalam menjelaskan penggunaan QRIS pada konsumen UMKM SRC Sugianto. Sebagian konsumen kemungkinan menilai QRIS sebagai metode pembayaran yang bermanfaat karena dapat mempercepat proses transaksi, memudahkan pembayaran saat tidak membawa uang tunai, serta dianggap lebih praktis dalam aktivitas belanja sehari-hari. Namun, bagi sebagian konsumen lainnya, manfaat penggunaan QRIS belum tentu dirasakan secara langsung, terutama jika mereka merasa pembayaran tunai masih lebih mudah dilakukan, tidak membutuhkan aplikasi tambahan, dan sudah cukup memenuhi kebutuhan transaksi mereka. Perbedaan cara pandang tersebut

menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan konsumen terhadap QRIS dapat berbeda-beda, sehingga berpotensi memengaruhi penggunaan QRIS oleh konsumen saat bertransaksi. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Sholihah & Nurhapsari, 2023b) yang menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh terhadap intensi penggunaan QRIS pada UMKM. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna dari penggunaan QRIS, maka semakin tinggi pula minat mereka untuk menggunakan sistem pembayaran digital tersebut. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Saputra et al., 2024) yang menyatakan bahwa QRIS diterima oleh pelaku UMKM karena dinilai mampu memberikan manfaat dalam kegiatan usaha dan mempermudah proses transaksi. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital. Oleh karena itu, persepsi kemanfaatan menjadi salah satu variabel penting dalam penelitian ini untuk menjelaskan penggunaan QRIS pada konsumen UMKM SRC Sugianto.

Selain persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan, minat menggunakan juga menjadi salah satu hal yang penting dalam menjelaskan penggunaan QRIS pada konsumen UMKM SRC Sugianto. Dalam kondisi di lapangan, tidak semua konsumen yang mengetahui keberadaan QRIS langsung memiliki keinginan untuk menggunakannya saat bertransaksi. Sebagian konsumen mungkin sudah mulai tertarik

menggunakan QRIS karena merasa metode pembayaran ini lebih praktis, cepat, dan sesuai dengan perkembangan transaksi digital. Namun, sebagian konsumen lainnya masih belum memiliki minat yang kuat untuk menggunakan QRIS karena lebih nyaman dengan pembayaran tunai, belum terbiasa menggunakan aplikasi pembayaran digital, atau merasa belum membutuhkan metode pembayaran tersebut dalam aktivitas belanja sehari-hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa minat menggunakan QRIS pada konsumen dapat berbeda-beda, dan perbedaan tersebut berpotensi memengaruhi apakah konsumen benar-benar akan menggunakan QRIS dalam transaksi yang sebenarnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Sholihah & Nurhapsari, 2023b) yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* memiliki pengaruh terhadap intensi penggunaan QRIS pada pelaku UMKM. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan dan manfaat yang dirasakan pengguna dalam menggunakan QRIS, maka semakin besar pula minat mereka untuk memanfaatkan sistem pembayaran digital tersebut. Temuan ini juga didukung oleh penelitian (Kurnianingrum et al., 2023) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat memiliki peran penting dalam membentuk keinginan atau minat individu untuk menggunakan layanan *mobile payment*. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin besar manfaat dan kemudahan yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula minat mereka untuk menggunakan teknologi pembayaran digital. Oleh karena itu, minat

menggunakan diposisikan sebagai variabel intervening dalam penelitian ini karena dipandang mampu menjembatani pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan terhadap penggunaan QRIS pada konsumen UMKM SRC Sugianto.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di UMKM SRC Sugianto, terlihat bahwa penggunaan QRIS pada konsumen belum sepenuhnya merata, meskipun fasilitas pembayaran digital telah tersedia. Hasil pra-penelitian menunjukkan bahwa sebagian konsumen masih lebih sering menggunakan pembayaran tunai dibandingkan QRIS, sehingga menunjukkan bahwa penggunaan QRIS tidak terjadi secara otomatis. Kondisi ini menjadi menarik karena di satu sisi QRIS telah hadir sebagai sistem pembayaran yang praktis dan efisien, tetapi di sisi lain masih terdapat perbedaan penggunaan QRIS oleh konsumen. Jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu, Much Musyarief Al Ansori dan Endah Prapti Lestari (2025) menemukan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *intention to use* QRIS, sedangkan Mohamad Sajili (2025) Selain itu, hasil penelitian juga mengindikasikan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan QRIS. Semakin tinggi persepsi konsumen mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan QRIS, maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk menggunakan sistem pembayaran tersebut dalam kegiatan transaksi. Namun, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada konteks pengguna di wilayah perkotaan seperti Semarang

dan Jakarta, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan kondisi konsumen pada UMKM ritel tradisional di daerah seperti SRC Sugianto. Selain itu, penelitian-penelitian terdahulu lebih banyak menekankan pada minat menggunakan QRIS, sedangkan pada fenomena di lapangan yang terjadi di SRC Sugianto, persoalan utamanya justru terletak pada penggunaan QRIS oleh konsumen yang masih belum merata. Oleh karena itu, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang penting untuk dikaji, yaitu perlunya penelitian yang tidak hanya melihat minat menggunakan QRIS, tetapi juga menganalisis bagaimana *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* memengaruhi penggunaan QRIS melalui minat menggunakan pada konsumen UMKM SRC Sugianto.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sholihah & Nurhapsari, 2023a) serta (Santika et al., 2022a) menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap minat menggunakan QRIS. Sedangkan pada kondisi lapangan, kemudahan penggunaan belum tentu langsung diikuti oleh minat menggunakan yang tinggi, karena sebagian konsumen UMKM masih terbiasa menggunakan pembayaran tunai. Oleh karena itu, pengaruh *perceived ease of use* terhadap minat menggunakan masih relevan untuk diuji kembali.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sholihah & Nurhapsari, 2023a) serta (Zusrony et al., 2023) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap minat menggunakan QRIS. Sedangkan pada praktiknya, manfaat yang dirasakan dari penggunaan QRIS

belum tentu langsung memunculkan minat penggunaan yang tinggi pada seluruh pelaku UMKM, karena masih dipengaruhi oleh kebiasaan penggunaan pembayaran tunai. Oleh karena itu, pengaruh *perceived usefulness* terhadap minat menggunakan masih menarik untuk diuji kembali.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Andriani, Wahyuningsih, et al., 2024) menunjukkan bahwa minat menggunakan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan QRIS pada UMKM. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi minat pelaku UMKM dalam memanfaatkan QRIS, maka semakin besar pula peluang penggunaan QRIS dalam kegiatan transaksi sehari-hari. Minat yang kuat mencerminkan adanya keinginan dan kesiapan pengguna untuk mengadopsi sistem pembayaran digital sebagai bagian dari aktivitas usaha mereka. Namun demikian, kondisi yang ditemukan di lapangan menunjukkan bahwa tingginya minat belum tentu secara langsung diikuti oleh penggunaan QRIS secara konsisten. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor yang masih memengaruhi perilaku pengguna, seperti kebiasaan bertransaksi secara tunai yang telah berlangsung lama, keterbatasan kualitas jaringan internet atau sinyal di beberapa wilayah, serta preferensi sebagian konsumen yang masih lebih nyaman menggunakan metode pembayaran konvensional. Oleh karena itu, meskipun minat menggunakan QRIS merupakan faktor penting yang mendorong adopsi teknologi pembayaran digital, tingkat penggunaan

aktual juga dipengaruhi oleh berbagai kondisi teknis dan perilaku yang berkembang di lingkungan pengguna.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rahimi et al., 2024), (Widowati et al., 2022), (Setiawan et al., 2025) ,dan (Kamilah & Haryati, 2024) menunjukkan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap penggunaan QRIS. Sedangkan sebagian besar penelitian tersebut masih lebih banyak menekankan pengaruh langsung kedua variabel terhadap penggunaan QRIS dan belum menempatkan minat menggunakan sebagai variabel intervening. Oleh karena itu, hubungan langsung maupun tidak langsung antarvariabel tersebut masih perlu diuji kembali.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap minat menggunakan maupun penggunaan QRIS, serta minat menggunakan berperan dalam mendorong penggunaan QRIS. Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya masih menekankan pengaruh langsung antarvariabel dan belum optimal menempatkan minat menggunakan sebagai variabel intervening. Dengan demikian, masih terdapat *year* berupa belum optimalnya pengujian minat menggunakan sebagai variabel intervening antara *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap penggunaan QRIS pada konsumen UMKM SRC Sugianto di Ngawi.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan, terlihat bahwa penggunaan QRIS pada konsumen UMKM SRC Sugianto di Ngawi masih

belum sepenuhnya merata, meskipun fasilitas pembayaran digital telah tersedia. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Analisis Technology Acceptance Model (TAM) terhadap Penggunaan QRIS melalui Minat Menggunakan pada UMKM SRC Sugianto di Ngawi*”.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada konsumen yang bertransaksi di UMKM SRC Sugianto Kabupaten Ngawi.
2. Penelitian ini berfokus pada penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital pada konsumen UMKM SRC Sugianto
3. Penelitian ini menggunakan variabel *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, minat menggunakan, dan penggunaan QRIS dengan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*, serta data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap minat menggunakan QRIS pada konsumen UMKM SRC Sugianto di Ngawi?
2. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap minat menggunakan QRIS pada konsumen UMKM SRC Sugianto di Ngawi?

3. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap penggunaan QRIS pada konsumen UMKM SRC Sugianto di Ngawi?
4. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap penggunaan QRIS pada konsumen UMKM SRC Sugianto di Ngawi?
5. Apakah minat menggunakan berpengaruh terhadap penggunaan QRIS pada konsumen UMKM SRC Sugianto di Ngawi?
6. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap penggunaan QRIS melalui minat menggunakan pada konsumen UMKM SRC Sugianto di Ngawi?
7. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap penggunaan QRIS melalui minat menggunakan pada konsumen UMKM SRC Sugianto di Ngawi?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis:

1. Mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap minat menggunakan QRIS pada konsumen UMKM SRC Sugianto di Ngawi.
2. Mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap minat menggunakan QRIS pada konsumen UMKM SRC Sugianto di Ngawi.
3. Mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap penggunaan QRIS pada konsumen UMKM SRC Sugianto di Ngawi.

4. Mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap penggunaan QRIS pada konsumen UMKM SRC Sugianto di Ngawi.
5. Mengetahui pengaruh minat menggunakan terhadap penggunaan QRIS pada konsumen UMKM SRC Sugianto di Ngawi.
6. Mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap penggunaan QRIS melalui minat menggunakan pada konsumen UMKM SRC Sugianto di Ngawi.
7. Mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap penggunaan QRIS melalui minat menggunakan pada konsumen UMKM SRC Sugianto di Ngawi.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan, baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan referensi dan memperkaya kajian ilmu manajemen, khususnya pada bidang manajemen pemasaran dan perilaku konsumen yang berkaitan dengan penggunaan teknologi pembayaran digital. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian *Technology Acceptance Model* (TAM), terutama yang berkaitan dengan pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan minat menggunakan terhadap penggunaan QRIS pada konsumen UMKM.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman peneliti mengenai penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam menjelaskan penggunaan QRIS pada konsumen UMKM. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana bagi peneliti untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam penelitian yang sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

b. Bagi UMKM SRC Sugianto

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi UMKM SRC Sugianto dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS pada konsumen. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pelaku usaha dalam meningkatkan pelayanan transaksi digital agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan kebiasaan konsumen.

c. Bagi Program Studi / Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi mahasiswa, akademisi, maupun pihak lain yang ingin mempelajari penggunaan QRIS, perilaku konsumen, serta penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam konteks pembayaran digital pada UMKM.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, khususnya penelitian yang berkaitan dengan penggunaan QRIS, minat menggunakan, dan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi pembayaran digital.